

Study of the connection between good communication in healthcare facilities with the quality of the offered health service and the image of the healthcare institution

Ivo Dimitrov

Multiprofile hospital for active treatment Eskulap Pazardzhik

Petar Petrov

Medical Institute of the Ministry of Interior – Sofia, Bulgaria

Abstract: More than half of respondents are on the opinion that good communication between healthcare workers has an impact on the level and quality of the health services offered. The opinion of the surveyed physicians is that the level of communication at the workplace is important for the quality of the services provided. Increasing the education of the respondents also increases the relative share of those who think that good communication between the staff in the health care facility is of importance for the quality of the offered medical services. Medics, changing their workplace more often, register a higher percentage of those who find that communication at their workplace is not effective enough. According to more than half of respondents the level of communication with their colleagues affects the image of the health care facility. With increasing labor remuneration (over BGN 1000), the medics who give priority to good communication for the image of the team become the most. In the case of the medics working in a team with a number of less than twenty, the importance of communication with colleagues and its influence on the image of the establishment is higher than that of the medics working in bigger teams. According to almost half of all participants in the survey, good relationships and good communication between healthcare workers, working in a health care facility, are essential to patients' attitudes towards the same.

Keywords: communication, quality, health service, image.

Проучване на връзката между добрата комуникация в здравните заведения с качеството на предлаганата здравна услуга и имиджа на здравното заведение

Иво Димитров

МБАЛ Ескулап - Пазарджик

Петър Петров

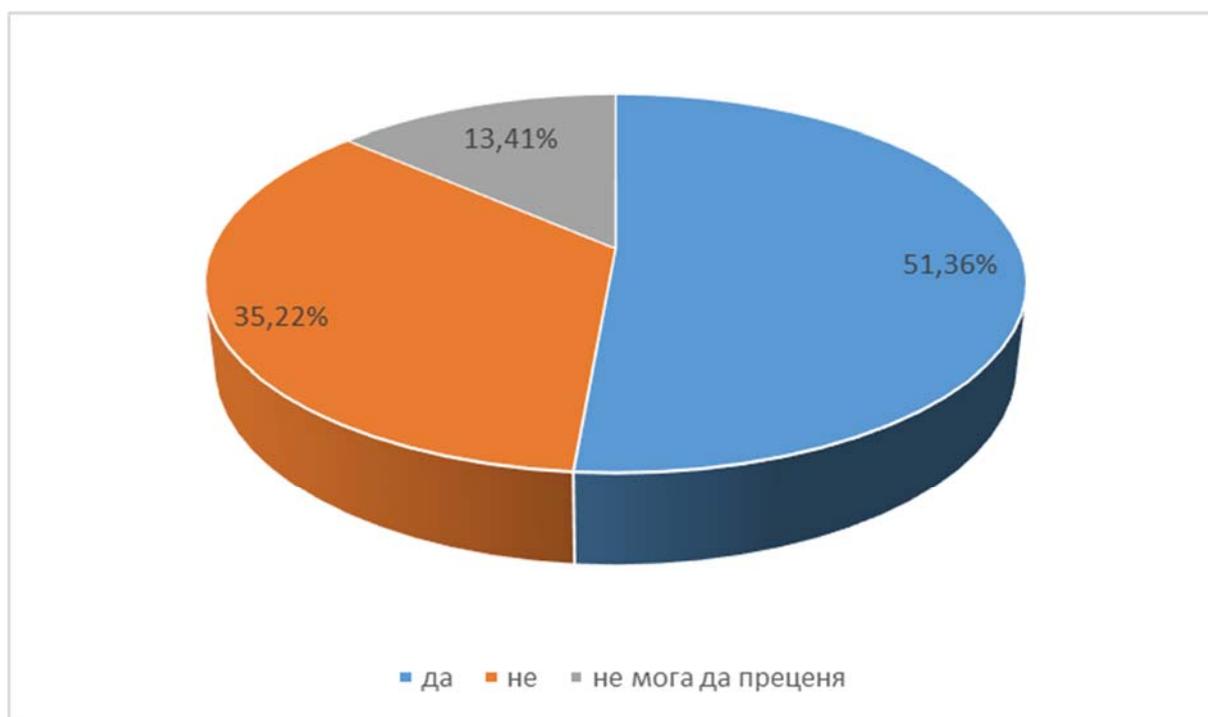
Медицински институт на МВР - София

Резюме: Повече от половината от анкетираните са на мнение, че добрата комуникация между здравните работници влияе върху нивото и качеството на предлаганата здравна услуга. При анкетираните лекари преобладават мненията, че нивото на комуникацията на работното място е от значение за качеството на предлаганата услуга. С повишаване на образованието на анкетираните се повишава и относителният дял на тези, които мислят, че добрата комуникация между персонала в здравните заведения е от значение за качеството на предлаганата медицинска услуга. При медиците, сменяли по-често работното си място, е по-висок и процентът на тези, които намират комуникацията на работното си място за недостатъчно ефективна. Според повече от половината от анкетираните нивото на

комуникация с колегите им се отразява върху имиджа на здравното заведение, в което работят. С увеличаване на трудовото възнаграждение (над 1000 лв.) медиците, отдаващи приоритетно значение на добрата комуникация за имиджа на колектива, стават най-много. При медиците, работещи в колектив с численост под двадесет души, процентът на отдаващи значение на комуникацията с колегите върху имиджа на заведението е по-висок в сравнение със същия при медиците, работещи в по-многочислени колективи. Според почти половината от всички участници в проучването добрите отношения и добрата комуникация между здравните работници, работещи в едно здравно заведение, са от съществено значение за отношението на пациентите към същото.

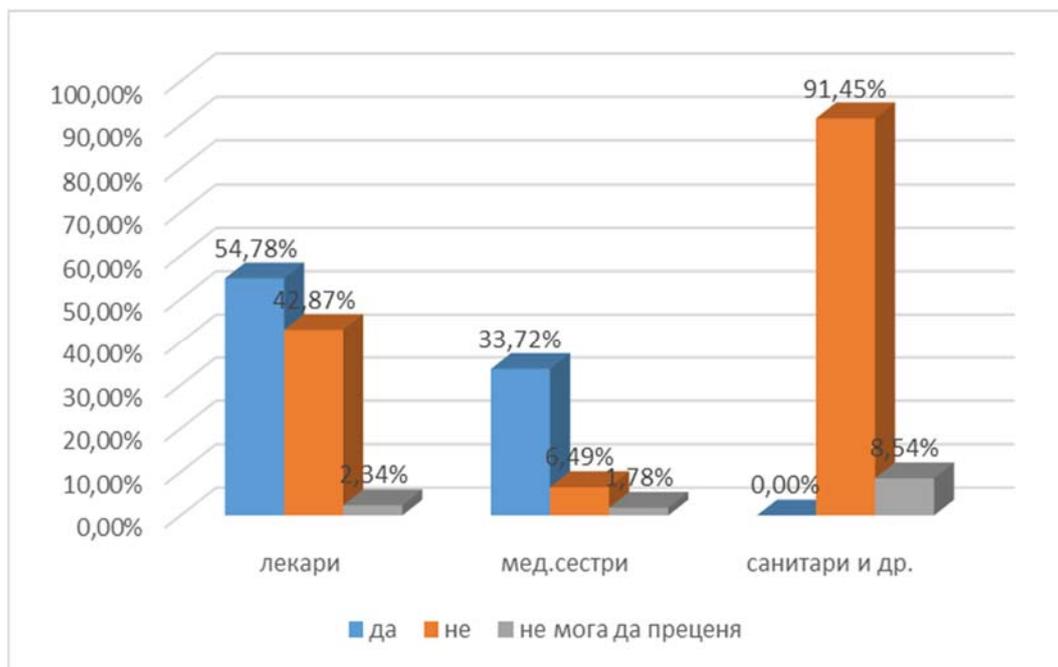
Ключови думи: комуникация, качество, здравна услуга, имидж.

Проучването на мнението на анкетирани за връзката между качеството на комуникацията в здравните заведения и качеството на предлаганата медицинска услуга е друга важна част от нашето проучване. На въпроса 'Според вас оказва ли добрата комуникация между здравните работници влияние върху нивото и качеството на предлаганата здравна услуга?' повече от половината от анкетирани отговарят с 'Да'. 35,22% - от всички участници в проучването не намират, че комуникацията оказва влияние на качеството на предлаганата от тях услуга (фиг. 1).



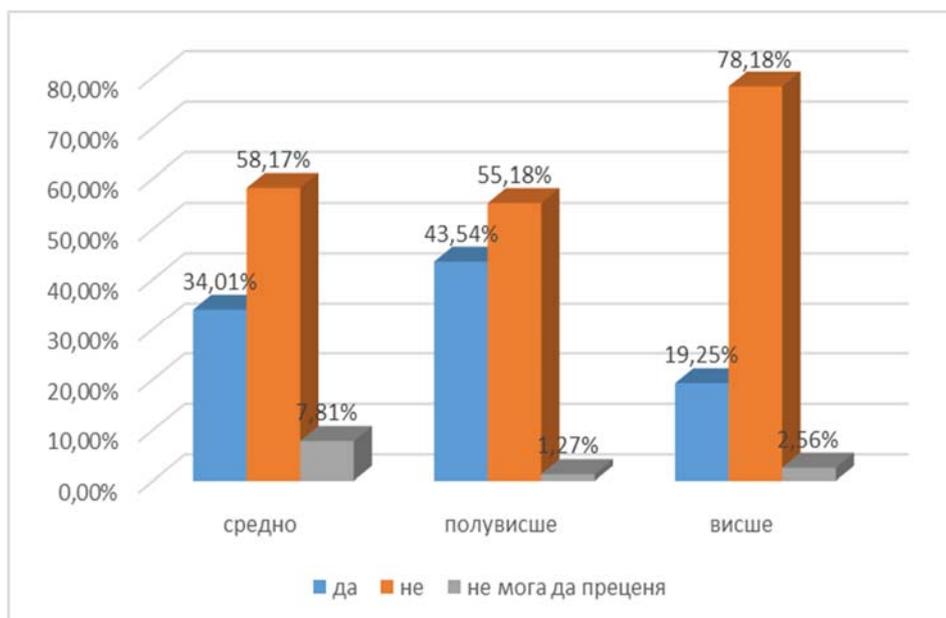
Фиг. 1. Според вас оказва ли добрата комуникация между здравните работници влияние върху нивото и качеството на предлаганата здравна услуга?

Установихме определено влияние на заеманата от анкетирани длъжност върху мнението им по въпроса. При анкетирани лекари преобладават мненията, че нивото на комуникацията на работното място е от значение за качеството на предлаганата услуга – 54,78%. При медицинските сестри същият процент спада на 33,72%. Нито един от посочилите себе си за 'санитари' и 'други' работници не е бил на мнение, че качеството на предлаганата услуга в здравните заведения зависи от нивото на комуникацията на работното място (фиг. 2).



Фиг. 2. Влияние на длъжността върху мнението на анкетираните

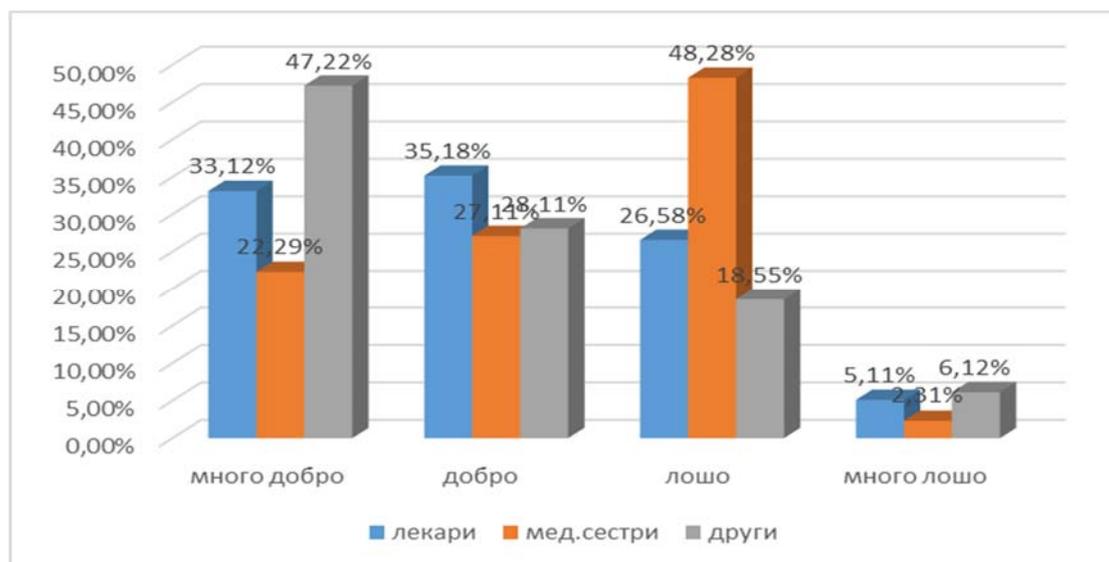
Друг фактор, оказващ влияние върху познанията на изследваните, е тяхното **образование**. С повишаване на образованието на анкетираните се повишава и относителният дял на тези, които мислят, че добрата комуникация между персонала в здравните заведения е от значение за качеството на предлаганата медицинска услуга. При анкетираните със средно образование процентът на медиците, които мислят, че нивото на комуникацията не е свързано с качеството на предлаганата от тях услуга е най-висок – /58,17%/. При тези с полувисше образование този процент има сходни стойности - /55,18%/. Най-много медици, които свързват лошото ниво на комуникация с лошите показатели на работа се откриват в групата на висшистите /78,18%/ (фиг. 3).



Фиг. 3. Влияние на образованието върху мнението на анкетираните

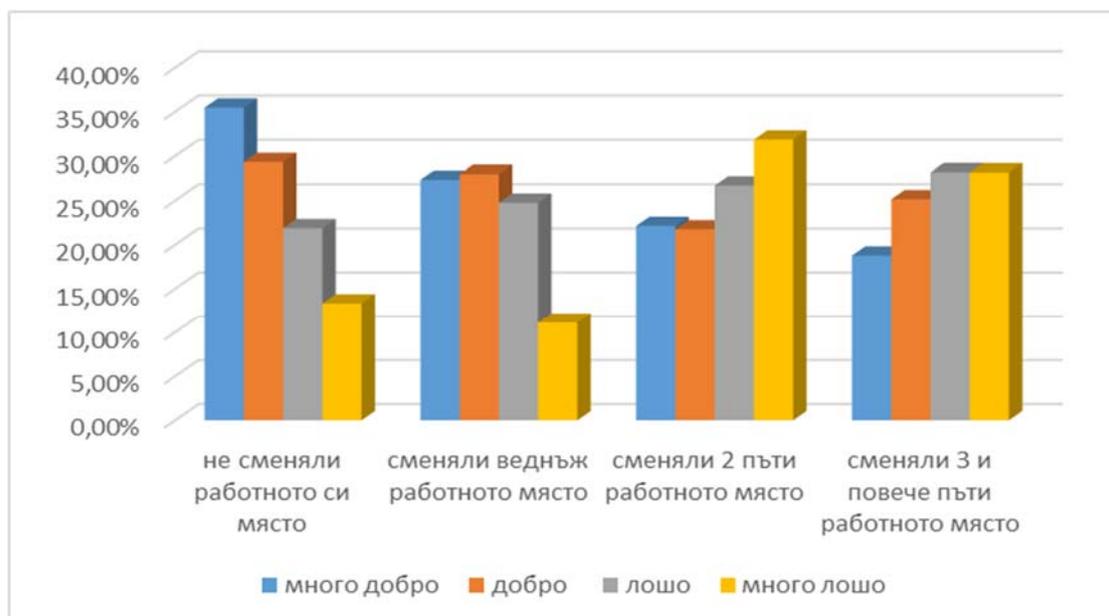
Оценка на нивото на комуникация между лекар - пациент в здравните заведения

Установихме влияние на заеманата длъжност на анкетираните върху мнението им по този въпрос. Най-голяма част от лекарите намират нивото на комуникация между тях и пациентите за добро (35,18%) и много добро(33,12%). При медицинските сестри същите проценти спадат съответно на 27,11% и 22,29% . При помощния и друг персонал в нашето проучване отново се наблюдава нарастване на процента на тези, които намират нивото на комуникация между лекари и пациенти за много добро – 47,22% (фиг. 4).



Фиг. 4. Влияние на длъжността върху мнението на анкетираните

Друг фактор оказващ влияние върху мнението на участниците в проучването относно качеството на комуникацията между лекар и пациент е честотата на смяна на работното място. При медицините сменяли по-често работното си място е по-висок и процента на тези, които намират качеството на изследваната комуникация за не достатъчно ефективна (фиг. 5).



Фиг. 5. Влияние на честотата на смяна на работното място върху мнението на анкетираните

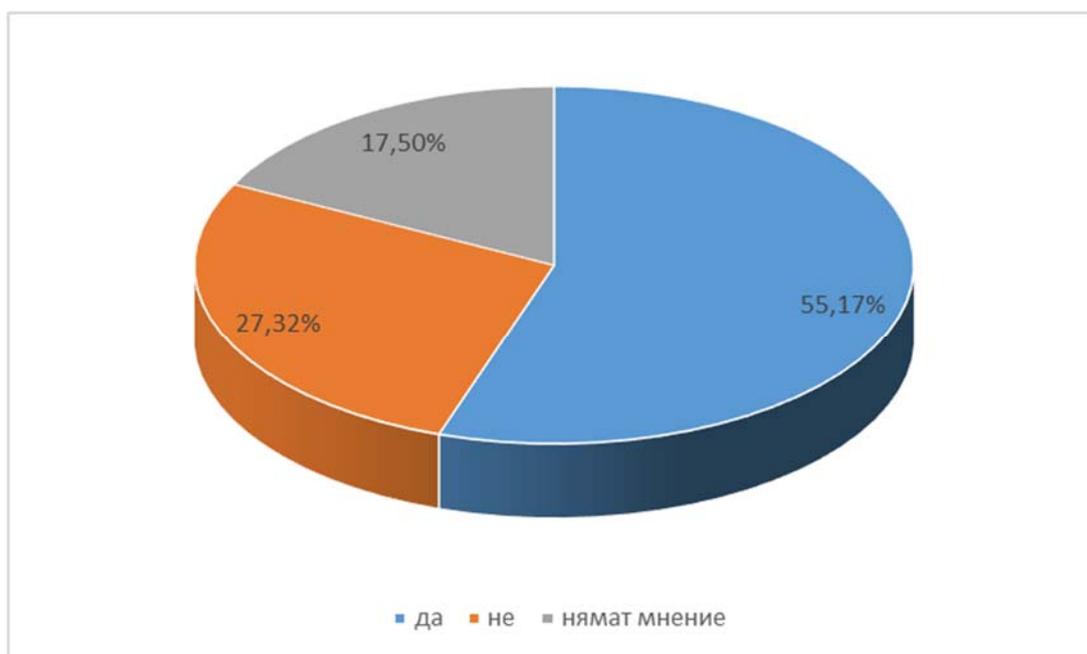
Проучване на връзката между добрата комуникация между служителите в здравното заведение и имиджа му

Зададохме на участниците в нашето проучване въпроса ‘Считате ли, че добрата комуникация между лекари и пациенти е от значение за имиджа на здравното заведение в което работите?’.

Според 45,17% от анкетираните нивото на комуникация с колегите им се отразява върху имиджа на здравното заведение в което работят. Около една четвърт от анкетираните нямат мнение по въпроса (фиг. 6).

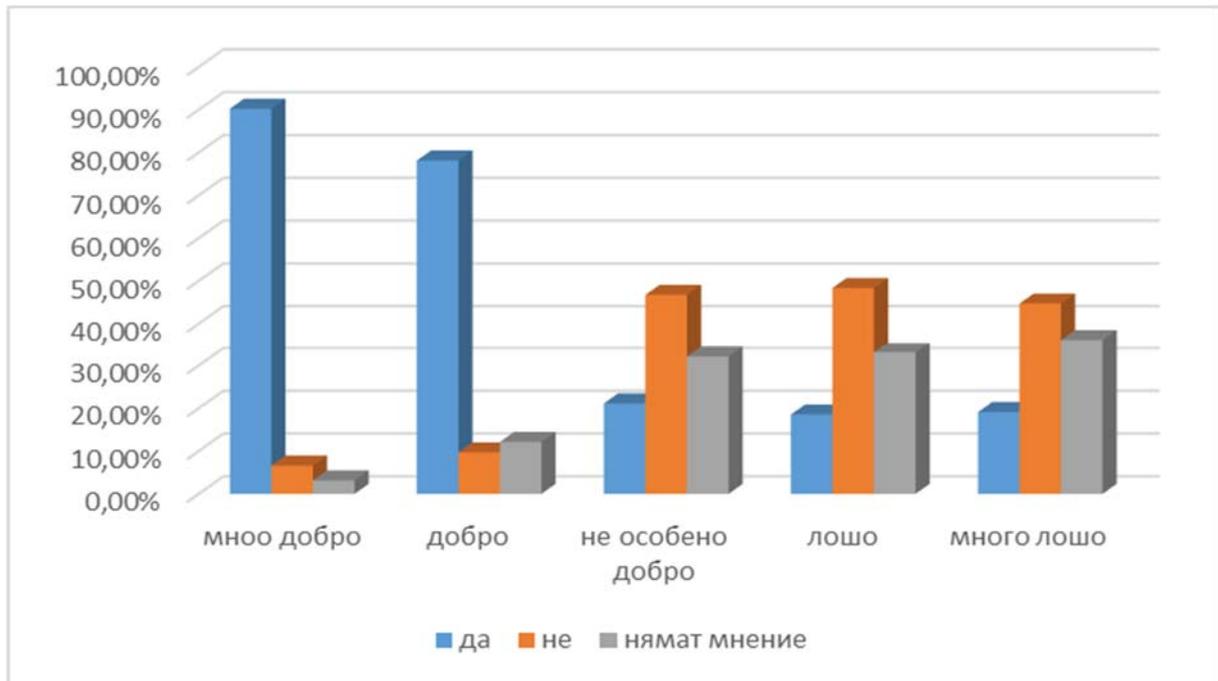
Опитахме се да проучим и показателите, които оказват влияние върху мнението на анкетираните по въпроса. Оказа се, че такива са размера на трудовото възнаграждение, материалното състояние на здравното заведение в което работят медиците, вида на здравното заведение – държавно или частно и числеността на колектива.

Първо установихме влияние на размера на трудовото възнаграждение на анкетираните върху мнението им по настоящия въпрос. При медиците със заплата до 500 лв. е относително нисък процента (21,17%) на тези, които са на мнение, че добрата комуникация с колегите им е от значение за имиджа на здравното заведение, като цяло. В групата на анкетираните със заплата между 500 и 1000 лв. този процент нараства на 35,51. С увеличаване на трудовото възнаграждение (над 1000 лв.) медиците отдаващи приоритетно значение на добрата комуникация за имиджа на колектива стават най-много 76,58%.

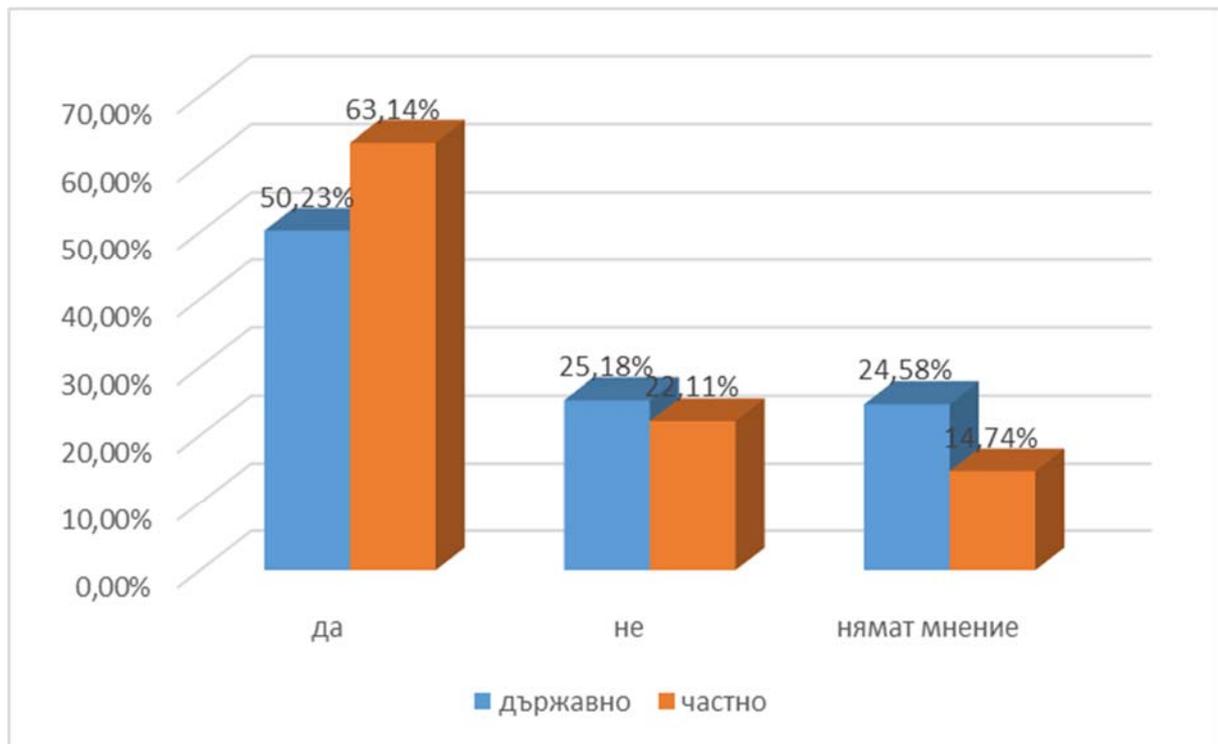


Фиг. 6. Мнение на анкетираните по въпроса ‘Считате ли, че добрата комуникация между лекари и пациенти е от значение за имиджа на здравното заведение в което работите?’

Съпоставяйки получените от анкетираните отговори с **материалното състояние на здравното заведение в което работят** отново констатираме статистически значими различия. В групата на медиците, заявили, че работят в болница с лоши материални условия броят на тези, отдаващи значение на комуникацията вътре в колектива по отношение имиджа на здравното заведение е най-нисък – 18,55%. При медиците намиращи условията в които работят като не много добри процента е сходен - 21.13%. В групата на работещите при добри условия същия процент нараства на 78.15%, а най-висок е в групата на медиците намиращи условията при които работят за отлични - 90,24% (фиг. 7).



Фиг. 7. Влияние на условия на работното място върху мнението на анкетираните.

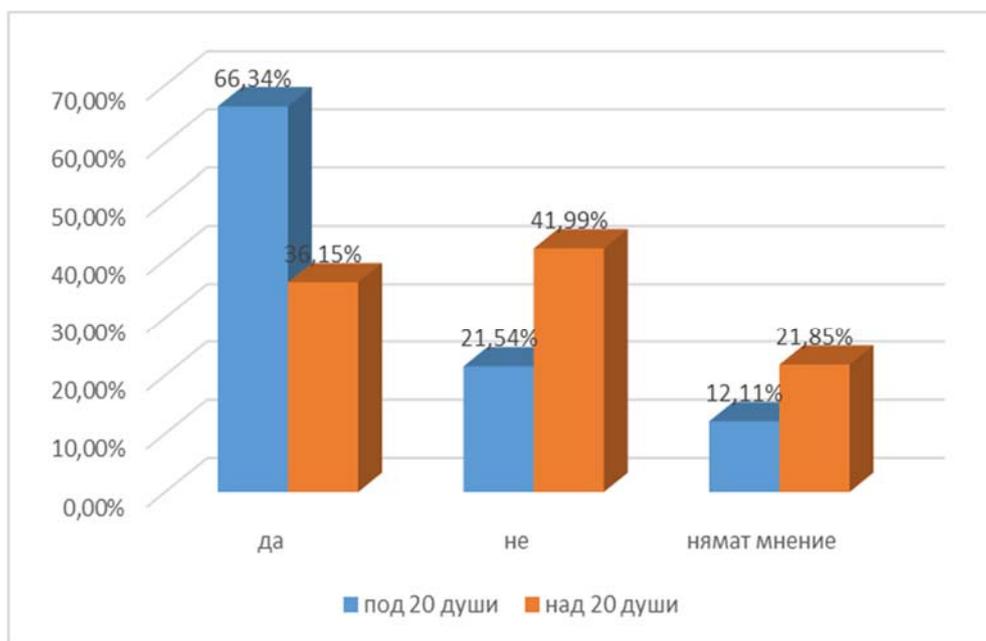


Фиг. 8. Влияние на вида на работното място върху мнението на анкетираните

Друг фактор, оказващ влияние върху мнението на изследваните, е **вида на здравно заведение в което работят - частно или държавно**. В групата на работещите в държавни здравни заведения процента на намиращите връзка между отношенията им с колегите и имиджа на здравното заведение е сравнително по-нисък – 50,23% от същия при работещите в частни здравни заведения (63,41%) (фиг. 8).

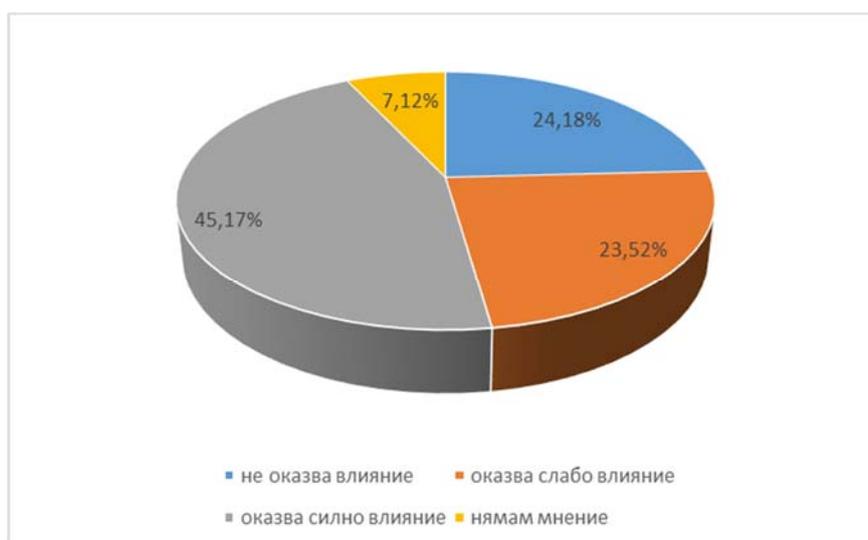
Числеността на колектива на анкетираните също оказва влияние върху мнението им по въпроса. При медиците работещи в колектив с численост под двадесет души процента на

отдаващи значение на комуникацията с колегите върху имиджа на заведението(66.34%) е по-висок в сравнение със същия(36,15%) при медиците работещи в по-многочислени колективи (фиг. 9). Много е вероятно тук значение да оказва и факта, че в по-малките колективи всеки се познават.



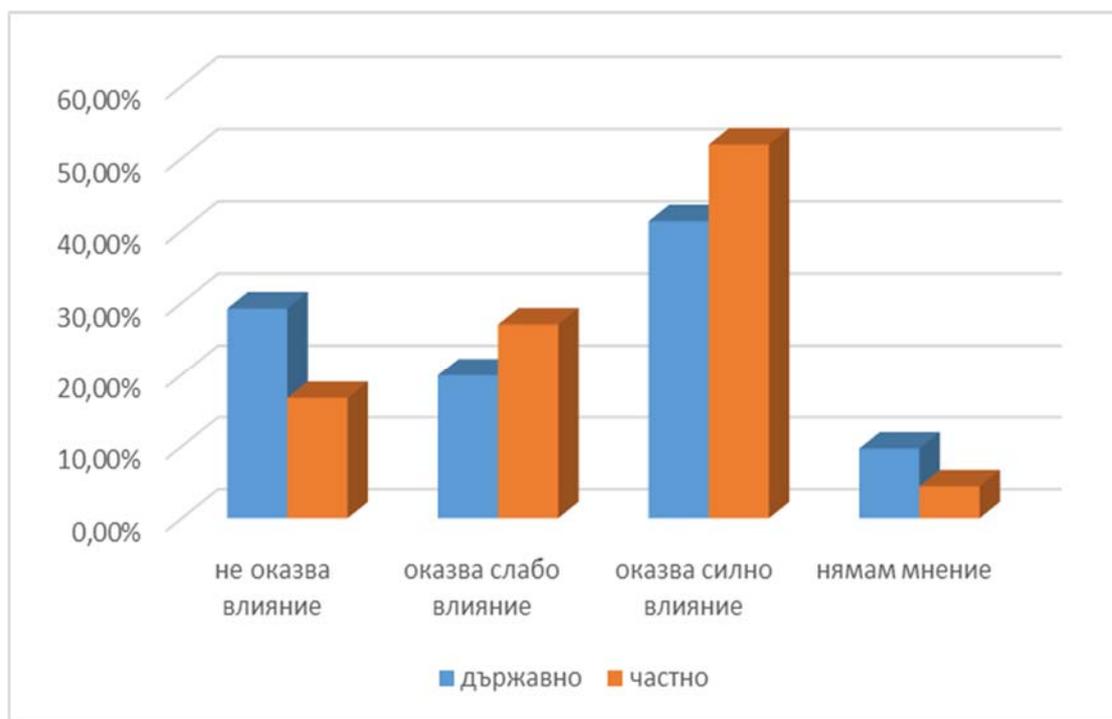
Фиг. 9. Влияние на вида на числеността на колектива върху мнението на анкетираните

Проучихме и мнението на анкетираните по въпроса ‘До каква степен лошата комуникация между лекарите влияе на отношението на пациентите към здравното заведение?’. Според почти половината от всички участници в проучването (45,17%) добрите отношения и добрата комуникация между здравните работници работещи в едно здравно заведение са от съществено значение за отношението на пациентите към същото. За около една трета от всички анкетираните качеството на комуникацията между здравните работници не оказва никакво влияние на отношението на пациентите към болницата (фиг. 9).



Фиг. 10. Отговор на въпроса ‘До каква степен лошата комуникация между лекарите влияе на отношението на пациентите към здравното заведение?’

Единствения фактор, оказващ влияние върху мнението на изследваните по въпроса, е формата на собственост на здравно заведение в което работят - частно или държавно. При работещите в частни здравни заведения процента на намиращите връзка между отношенията им с колегите и имиджа на здравното заведение е значително по-висок – 51,87% от същия при работещите в държавни здравни заведения (41,27%) (фиг. 10).



Фиг. 10. Влияние на вида на работното място върху мнението на анкетираните

Литература

1. Ирмов, В. Петров, П. Място на цитонамазката в профилактиката на рака на маточната шийка. Юбилейна международна научна конференция България на регионите 2017, 761-768.
2. Ирмов, В. Петров, П. Честота на профилактичните гинекологични прегледи при българските жени. Юбилейна международна научна конференция България на регионите 2017, 753-760.
3. Ирмов, В. Управление на качеството на болничните услуги по Превъзходния модел на European Foundation for Quality Management. Съвременна медицинска наука бр. 3, 2017.
4. Ирмов, В. Фактори на качеството на болничната услуга. Съвременна медицинска наука бр. 3, 2017.
5. Ирмов, В., Пачеджиев, А., Петров, П. Половопредавани болести – история, водове, разпространение, епидемиология. Списание за наука „Ново знание“, Юбилеен брой 2017, 203-208.
6. Ирмов, В., Пачеджиев, А., Петров, П. Честота на общопрофилактичните прегледи при българските жени. Списание за наука „Ново знание“, Юбилеен брой 2017, 231-236.
7. Ирмов, В., Петров, П. Информираност на българските жени по отношение начините за профилактика на инфекциозните заболявания предавани по полов път. Детски и инфекциозни болести, бр. 2, 2017.
8. Ирмов, В., Петров, П., Енечев, Н. Анализ на бърнаут синдрома сред лекари в хирургични звена. Съвременна медицинска наука бр. 2, 2017, 21-28.
9. Bierach A.J. Komunikacja niewerbalna. Wrocław, Astrum 1998.

10. Morreale SP, Spitzberg BH, Barge JK. Human communication: Motivation, knowledge and skills. Belmont, California, Wadsworth Thomson Learning, 2002.
11. Chen RP. Moral imagination in simulation-based communication skills training. *Nurs Ethics*. 2011; 18(1): 102–11.
12. Belcher M, Jones L. Graduate nurses experience of developing trust in the nurse-patient relationship. *Contemp Nurse* 2009; 31(2): 142–52.
13. Tropea S. Therapeutic emplotment: a new paradigm to explore the interaction between nurses and patients with a long-term illness. *J Adv Nurs*. 2012; 68(4): 939–47.
14. Włoszczak-Szubzda A. Kompetencje komunikacyjne personelu medycznego. Badanie stanu oraz ocena potrzeb komunikacyjnych. Praca doktorska, Lublin, Wydawnictwo Uniwersytetu Medycznego w Lublinie, 2009.
15. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 14 czerwca 2007 r. w sprawie doskonalenia zawodowego ratowników medycznych.
16. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 12 lipca 2007 r. w sprawie standardów kształcenia dla poszczególnych kierunków oraz poziomów kształcenia, a także trybu tworzenia i warunków, jakie musi spełniać uczelnia, by prowadzić studia międzykierunkowe oraz makrokierunki.
17. Thiel E. Komunikacja niewerbalna – mowa ciała. Wrocław, Astrum, 1997.
18. Tkaczyk L. Komunikacja niewerbalna – postawa mimika, gest. Wrocław, Astrum 1997.107. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 14 stycznia 2009 r. Zmieniające rozporządzenie w sprawie szczegółowego zakresu medycznych czynności ratunkowych, które mogą być podejmowane przez ratownika medycznego.
19. Brown WE Jr, Margolis G, Levine R. Peer evaluation of the professional behaviors of emergency medical technicians. *Prehosp Disaster Med*. 2005; 20(2): 107–14.
20. Williams A. Emotion work in paramedic practice: The implications for nurse educators. *Nurse Educ Today* 2012; 32(4): 368–72.